**大堂经理岗试题（二）**

**任务1、服务礼仪接待 （共40分）**

**任务说明：**

在以下各题所给出的多个选项中，至少有1个选项符合题目要求，请勾选你认为正确的选项。

1. 开门迎客流程由（ ）组成。
2. 开门
3. 站立/列队
4. 问候客户
5. 迎宾引导
6. 迎宾礼毕
7. 交谈礼仪的标准是（ ）。
8. 应表情认真
9. 动作配合
10. 语言合作
11. 用词委婉
12. 礼让对方
13. 开门迎客流程表述错误的是（ ）。
14. 柜员在台席内站立，其他人员在大门两侧列队
15. 迎宾时问候语声音洪亮，整齐划一，面带微笑
16. 迎宾动作整齐划一
17. 迎宾时柜员可不用问候
18. 以下关于服务客户礼仪的说法，正确的是（ ）。
19. 引领客户下楼梯时，要客户在前，大堂经理在后
20. 对无人控制的电梯，应让客户先进后出
21. 对客户填单指导时，大堂经理要五指并拢，掌心向上，指向阅读内容
22. 员工在行走时，双臂应以身体为轴，前后以45度自然摆动
23. 握手礼仪中，伸手先后顺序包括上级在先、客户在先等
24. 在营业网点内，等候客户较多、等候时间较长时，大堂经理应主动上前询问客户办理什么业务，是否可以使用自助设备办理
25. 标准坐姿的要求是（ ）。
26. 男士双脚可并拢，也可分开，但分开间距不得超过肩宽；女士双腿靠紧并垂直于地面，也可将双腿稍稍斜侧调整姿势
27. 身体端正，两肩放松，勿倚靠座椅的背部
28. 挺胸收腹，上身微微前倾，坐满椅面2/3左右

D. 男士双手自然放在双膝或椅子扶手上。女士双手自然交叠，放在腿上或椅子扶手上

E. 若面前有桌子，可双手自然交叠将手腕至肘部的三分之二处轻放在桌面上

1. 打电话的礼仪表述中，错误的是（ ）。
2. 用标准的礼貌头衔来称呼对方
3. 耐心等待对方结束电话
4. 讲话要言简意赅，尽快切入主题
5. 电话交谈时要配合肢体动作如微笑、点头
6. 关于大堂经理在大厅站姿，表述正确的是（ ）。
7. 站在营业大厅时，应采用标准站姿
8. 站在可同时兼顾门口进人客户和大厅内客户情况的位置
9. 在营业网点内巡视时，应站在客户群的斜后侧，观察现场状况，避免正面站在客户前方
10. 为表现站姿的威严，可将双手背于身后
11. 要执行要点是应当保持标准的站、坐、行姿
12. 出入房间的礼仪要求是（ ）。

A．进房间前要先敲门，得到允许后再入内

B．敲门时，每隔3-5秒钟敲2-3 下

C．出房间时应面向客户，道别后，礼貌地倒退两步，轻轻把门关上

D．如果确认客户在房间内，进门可不用敲门

E．敲门时可边敲门边称谓客户姓名

1. 以下女士仪表表述中不准确的是（ ）。
2. 袜子:着裙装时，不穿挑丝、有洞或补过的袜子，颜色以黑色为宜;忌光脚穿鞋。
3. 鞋子:着船式黑色中跟皮鞋，光亮无尘;不得着露趾鞋或休闲鞋;不得将鞋拖在脚上。
4. 饰物:饰物佩戴要求款式简洁大方，色彩淡雅:佩戴耳钉以素色耳针为主，数量不超过一对;手腕部除手表外不佩戴其他饰物;手指不能佩戴造型奇异的戒指，数量不超过一枚
5. 衬衫:衬衫袖口须扣上，衬衫下摆须掖在裙内或裤内
6. 领花(丝巾):领花应紧贴衬衫领口正中，应扎网点统一的丝巾，同一网点相同岗位的员工丝巾的扎法应相同
7. 标准站姿姿态要求表述不准确的是（ ）。
8. 不叉腰
9. 可抱胸
10. 不倚不靠
11. 服务人员在站立时间较长的情况下，为缓解疲劳可以采用一些变化的站姿，可将身体的重心向左或右腿转移，让另一条腿放松休息

**任务2、客户投诉处理（共20分）**

**任务说明：**

客户来我行办理公司对公存款业务，因工作人员一直推荐理财产品，不满投诉。此时作为大堂经理的你应该如何妥善处理？

单于为广州市雷蒙有限公司的出纳，于2021年2月25日来我行申请对公存货款5500元（伍仟伍佰元整），解款部门为存款单位名称。

收款人信息：

1.收款人全称：广州市兴盛有限公司

2.账号：627778563552315471

3.金额信息：55张100元

**重要提示：**

操作1（接待客户）：客户在进入厅堂后，大堂经理需要在系统选择正确的操作行为。如果大堂经理选择错误，则此步骤不得分。

操作2（协助取号）：大堂经理根据客户需要办理的业务在系统中操作正确的业务类型并进行取号操作。选择错误此步骤不得分。

操作3（引导填单）：进一步引导客户到不同业务办理区域。操作正确则进入下一步业务，如操作错误，该步骤不得分。

操作4（单据填写）：引导客户到填单台后，根据办理的业务指导客户选择对应的单据进行填写。选择错误此步骤不得分。

操作5（现场处理）：如果客户在大堂出现突然情况，并扰乱大厅秩序，大堂经理需要根据现场情况，在系统中选择正确的处理方式。如选择错误此步骤不得分。

**任务3、客户询问服务处理（共8分）**

**任务说明：**

客户来我行询问办理公司开户需要携带哪些资料？业大堂经理需要根据客户提出的疑问，在系统中选择正确的回答语。如选择错误此步骤不得分。

**重要提示：**

操作1（接待客户）：客户在进入厅堂后，大堂经理需要在系统选择正确的操作行为。如果大堂经理选择错误，则此步骤不得分。

操作2（疑问解答）：如果客户提出疑问：我要办理公司开户需要携带哪些资料？大堂经理需要根据客户提出的疑问，在系统中选择正确的回答语。如选择错误此步骤不得分。

**任务4、客户分流与引导 （共12分）**

**任务说明：**

客户来我行办理公司对公存款业务，此时柜台有两人在办理业务。请正确引导。

林琦是上海市嘉恒有限公司的出纳，于2021年1月11日来我行申请对公存货款6540元（陆仟伍佰肆拾元整），解款部门为存款单位名称。

收款人信息：

1.收款人全称：深圳市福荣有限公司

2.账号：621423333625214445

3.金额信息：65张100元、4张10元

**重要提示：**

操作1（接待客户）：客户在进入厅堂后，大堂经理需要在系统选择正确的操作行为。如果大堂经理选择错误，则此步骤不得分。

操作2（协助取号）：大堂经理根据客户需要办理的业务在系统中操作正确的业务类型并进行取号操作。选择错误此步骤不得分。

操作3（引导填单）：进一步引导客户到不同业务办理区域。操作正确则进入下一步业务，如操作错误，该步骤不得分。

操作4（单据填写）：引导客户到填单台后，根据办理的业务指导客户选择对应的单据进行填写。选择错误此步骤不得分。

操作5（单据审核）：客户填写好单据之后交由大堂经理审核，大堂经理审核单据填写内容是否完整、准确。如果单据内容准确、完整即击可选择审核通过，否则点击重置重新填写相关单据。

操作6（客户引导）：进一步引导客户到不同业务办理区域。操作正确则进入下一步业务，如操作错误此任务结束，该步骤不得分。

**任务5、应急处理预案 （共8分）**

**任务说明：**

一位老年客户到我行办理个人开户，排队时突发疾病昏厥。此时大堂经理应如何妥善处理？

刘蒙于2021年2月12日来我行（中国银行，代码BKCHCNBJ）申请开立借记卡

刘蒙信息：

1.地址：厦门市思明区和丰街道153号

2.邮编：361000

3.电话：18155521312

4.身份证号码：511204199610111251

5.发证机关：万县市公安局

6.开户账号：625523666251238977

7.有效期至：2071年2月12日

**重要提示：**

操作1（接待客户）：客户在进入厅堂后，大堂经理需要在系统选择正确的操作行为。如果大堂经理选择错误，则此步骤不得分。

操作2（协助取号）：大堂经理根据客户需要办理的业务在系统中操作正确的业务类型并进行取号操作。选择错误此步骤不得分。

操作3（引导填单）：进一步引导客户到不同业务办理区域。操作正确则进入下一步业务，如操作错误，该步骤不得分。

操作4（单据填写）：引导客户到填单台后，根据办理的业务指导客户选择对应的单据进行填写。选择错误此步骤不得分。

操作5（现场处理）：如果客户在大堂出现突然情况，并扰乱大厅秩序，大堂经理需要根据现场情况，在系统中选择正确的处理方式。如选择错误此步骤不得分。

**任务6、代客操作 （共12分）**

**任务说明：**

客户来我行办理个人定期存款业务，取号时询问近视忘记带眼镜了，是否可以代为操作。此时柜台无人办理业务。大堂经理应该如何妥善处理？

古蔺离于2021年4月12日来我行（中国银行）办理定期存款，按当时利率缓存，定期存款期限为4个月。

古蔺离信息：

1.客户编码：523369852

2.存折账号：622223568999945216

3.存款金额：59000元

4.开户目的：定期存款

**重要提示：**

操作1（接待客户）：客户在进入厅堂后，大堂经理需要在系统选择正确的操作行为。如果大堂经理选择错误，则此步骤不得分。

操作2（协助取号）：大堂经理根据客户需要办理的业务在系统中操作正确的业务类型并进行取号操作。选择错误此步骤不得分。

操作3（疑问解答）：如果客户提出疑问：今天忘记带眼镜了，你可以帮我存款吗？大堂经理需要根据客户提出的疑问，在系统中选择正确的回答语。如选择错误此步骤不得分。

操作4（引导填单）：进一步引导客户到不同业务办理区域。操作正确则进入下一步业务，如操作错误此任务结束，该步骤不得分。

操作5（单据填写）：引导客户到填单台后，根据办理的业务指导客户选择对应的单据进行填写。选择错误此步骤不得分。

操作6（单据审核）：客户填写好单据之后交由大堂经理审核，大堂经理审核单据填写内容是否完整、准确。如果单据内容准确、完整即击可选择审核通过，否则点击重置重新填写相关单据。

操作7（客户引导）：进一步引导客户到不同业务办理区域。操作正确则进入下一步业务，如操作错误此任务结束，该步骤不得分。

**任务7、投资营销转介 （共8分）**

**任务说明：**

客户来我行询问今年想做投资，是否有好的投资产品推荐？此时柜台有两人办理业务，大堂经理需要根据客户提出的疑问，在系统中选择正确的回答语。

**重要提示：**

操作1（接待客户）：客户在进入厅堂后，大堂经理需要在系统选择正确的操作行为。如果大堂经理选择错误，则此步骤不得分。

操作2（疑问解答）：如果客户提出疑问：有好的投资产品推荐吗？大堂经理需要根据客户提出的疑问，在系统中选择正确的回答语。如选择错误此步骤不得分。

操作3（协助取号）：大堂经理根据客户需要办理的业务在系统中操作正确的业务类型并进行取号操作。选择错误此步骤不得分。

操作4（客户引导）：进一步引导客户到不同业务办理区域。操作正确则进入下一步业务，如操作错误此任务结束，该步骤不得分。

**任务8、理财产品营销转介 （共12分）**

**任务说明：**

一位美国客户来我行咨询理财业务，表明手中有大量流动现金。想要咨询理财产品。此时柜台无人办理业务。大堂经理需要根据客户提出的疑问，在系统中选择正确的回答语，并正确引导。

**重要提示：**

操作1（接待客户）：客户在进入厅堂后，大堂经理需要在系统选择正确的操作行为。如果大堂经理选择错误，则此步骤不得分。

操作2（疑问解答）：如果客户提出疑问：有好的理财产品推荐吗？大堂经理需要根据客户提出的疑问，在系统中选择正确的回答语。如选择错误此步骤不得分。

操作3（协助取号）：大堂经理根据客户需要办理的业务在系统中操作正确的业务类型并进行取号操作。选择错误此步骤不得分。

操作4（客户引导）：进一步引导客户到不同业务办理区域。操作正确则进入下一步业务，如操作错误此任务结束，该步骤不得分。

**任务9、代理保险经纪咨询业务 （共20分）**

**任务说明：**

深圳融盛网络信息技术有限公司是一家专门提供网络技术服务与产品的互联网公司，员工158人，该公司年收入为8900万元，年支出为1800万元，2019年公司的保费支出为9万。深圳融盛网络信息技术有限公司为了能更好地规避风险，委托深圳安吉尔保险经纪股份有限公司为公司制定风险规划方案。

深圳安吉尔保险经纪股份有限公司经过充分调研后为深圳融盛网络信息技术有限公司制定了解决方案，主要包括：

1、对上一年度的保费支出进行分析发现，该公司保险意识不够，除强制购买的五险一金外没有为员工购买任何商业保险，故以下方案是对公司商业保险的规划；

2、保险规划方案：研发员工（50人）团体意外伤害险，保费210元/人，其中意外伤害保额50万元，累计赔偿限额1000万元，意外医疗保额4万元（100元免赔，80%赔付），累计赔偿限额120万元；销售、行政、财务和运营员工（108人）团体意外伤害险，保费150元/人，其中意外伤害保额20万元，累计赔偿限额1400万元，意外医疗保额2万元（100元免赔，80%赔付），累计赔偿限额150万元；雇主责任险（保障上下班途中以及上班期间），保费3万元，其中工伤死亡伤残保额20万元，累计赔偿限额2000万元，工伤医疗保额2万元（100元免赔，80%赔付），累计赔偿限额120万元；

3、邀请平安保险股份有限公司、中国建设银行保险公司、中国太平洋保险（集团）股份有限公司参与投标竞价。

2019年11月6日，深圳融盛网络信息技术有限公司发布招标公告，经过专家评审，最终中标的公司为中国建设银行保险公司，合同期限为2020年1月8日-2021年1月8日，总计保费为5.67万元，报价为5.67万元。

根据以上情况，完成保险经纪业务处理。

**重要提示：**

新增年保费支出=该年度保费支出－上一年度保费支出

**任务10、代理保险咨询业务 （共20分）**

**任务说明：**

张小凡先生，某外企市场部高级管理人员，手机号码15536982336。张先生希望能购买一份寿险作为人寿保障，于是来银行咨询本行代理的相关保险产品。通过银行柜员的介绍，张先生决定购买一份福禄寿一生两全保险（分红型），选择10年交费，每月交保费1800元，保险金额为800000元，保险期限20年，年金领取起始年龄为55岁（年龄按周岁计算），领取频率为年领，红利分派方式为现金领取。

2017年12月25日银行柜员为张先生办理了银行储蓄业务，并指导张先生填写保险投保单。张先生约定受益人为其妻子杨铭，受益份额100%。

**重要提示：**

年领金额=年交保费/1000\*每千元趸交或年交保费对应的年领金额；年龄按周岁计算。

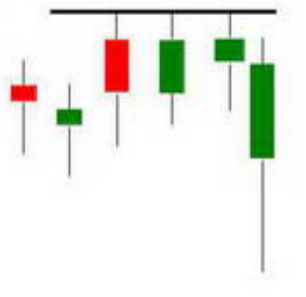
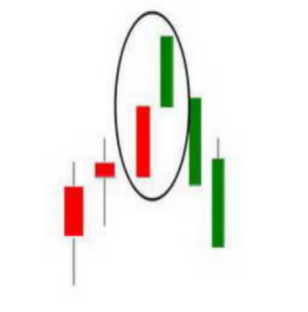
**任务12、代理证券咨询业务 （共40分）**

**任务说明：**

根据操作区域中给出的K线组合形态图进行识别，选择相应的名称。

操作区域：

图1： 图2： 图3： 图4



选择：